

## A. 引言

審計署曾就食物環境衛生署("食環署")規劃、設置和管理公廁的工作進行審查，以找出可予改善之處。

### 背景

2. 根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)，食環署可在顧及一般公眾利益下，在認為需要設有廁所的位置，提供和經辦該等廁所，並可在該等廁所安裝所需的一切裝設、裝置及機械或其他用具，供公眾使用。食環署管理的公廁(設有沖廁系統)和旱廁(即沒有裝設沖廁系統的鄉村式廁所)全日 24 小時開放，供公眾免費使用。<sup>1</sup> 截至 2019 年 6 月，食環署在全港各地(主要位於交通設施、旅遊景點和人流多或可能有人群聚集的地方)管理共 798 間公廁和 51 間旱廁。

3. 建築署是食環署多項公廁工程項目的主要工務部門。在 2016-2017 年度至 2018-2019 年度期間，新建的公廁有 13 間、重置的公廁有 10 間，而翻新的公廁則有 27 間，這些工程項目的預算工程費用總額為 2 億 8,280 萬元。在 2005 年 2 月至 2014 年 11 月期間，共有 441 間旱廁改建為沖水式廁所，開支總額為 7 億 4,020 萬元。

4. 食環署亦負責管理公廁和旱廁，以保持廁所設施狀況良好和清潔衛生。截至 2019 年 6 月，有 625 間(佔 798 間的 78%)公廁和 31 間(佔 51 間的 61%)旱廁由外判承辦商負責提供潔淨服務，<sup>2</sup> 而其餘 173 間(22%)公廁和 20 間(39%)旱廁則由食環署轄下清潔工人負責提供潔淨服務。2018-2019 年度，食環署在提供

<sup>1</sup> 食環署亦於轄下非全日 24 小時開放的場地提供廁所予公眾使用(例如公眾街市內的廁所)。除食環署外，政府其他部門亦可於轄下場地/設施(例如康樂及文化事務署轄下的體育館，以及漁農自然護理署轄下的郊野公園)提供廁所設施予公眾使用。

<sup>2</sup> 截至 2019 年 4 月，食環署根據 34 份各為期兩年的街道潔淨服務合約，把公廁和旱廁的潔淨服務外判予承辦商，費用合共約為 25 億 8,400 萬元，當中與公廁潔淨服務有關的直接費用約為 2 億 1,000 萬元(佔合約費用總額約 8%)。其他費用(例如管理和行政開支)由所有公眾潔淨服務攤分，公廁潔淨服務所佔的份額無法分開計算。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

---

公眾潔淨服務方面的開支為 30 億 9,600 萬元。為監察承辦商和食環署轄下清潔工人的表現，食環署人員會定期巡查公廁和旱廁，以檢視其衛生、清潔和設施狀況。

5. 委員會於 2019 年 12 月 14 日及 21 日和 2020 年 1 月 8 日舉行了 3 次公開聆訊，就審計署署長報告書的審查結果及意見聽取證供。

委員會的報告書

6. 委員會的報告書載列向證人收集所得的證據。報告書分為以下各部分：

- 引言(第 A 部)(第 1 段至第 9 段)；
- 公廁的規劃和設置(第 B 部)(第 10 段至第 41 段)；
- 公廁工程項目的管理(第 C 部)(第 42 段至第 73 段)；
- 公廁的管理(第 D 部)(第 74 段至第 117 段)；及
- 結論及建議(第 E 部)(第 118 段至第 120 段)。

審計署署長發表演辭

7. 在委員會於 2019 年 12 月 14 日舉行的公開聆訊開始時，**審計署署長朱乃璋先生**簡述審計署署長報告書，其演辭全文載於附錄 7。

食物及衛生局局長發表序辭

8. 在委員會於 2019 年 12 月 14 日舉行的公開聆訊開始時，**食物及衛生局局長陳肇始教授**發表序辭，其內容綜述如下：

- 政府當局重視改善公廁的硬件和軟件，並在過去兩年為此而投放更多資源；及

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 一如 2019-2020 年度財政預算案所公布，政府會調撥 6 億元，以加快推行公廁翻新計劃。<sup>3</sup>

食物及衛生局局長的序辭全文載於附錄 8。

食物環境衛生署署長發表序辭

9. 在委員會於 2019 年 12 月 14 日舉行的公開聆訊開始時，**食物環境衛生署署長劉利群女士**發表序辭，其內容綜述如下：

- 食環署會利用獲撥的額外資源、善用科技及加強與相關部門合作，以提升公廁翻新、管理及維修的工作和效率；
- 食環署會致力保持公廁清潔衛生，加強清潔服務；及
- 食環署已參照審計署署長報告書提出的建議採取多項改善措施。因應審計署建議而採取的跟進工作詳情，載於食物環境衛生署署長的序辭；其序辭全文載於附錄 9。

**B. 公廁的規劃和設置**

10. 根據審計署署長報告書第 2.2 段，公廁按使用率劃分為 3 個類別，即高(平均每日使用人次達 300 或以上)、一般(平均每日使用人次介乎 100 至 299)，以及低(平均每日使用人次少於 100)。委員會詢問當局如何制訂上述分類。**食物環境衛生署助理署長(行動)3 霍炳林先生**在公開聆訊上解釋及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，食環署大致根據經驗對使用率作出概括分類。每日使用率達 300 人次，代表在約 10 小時的高峰期內，平均每小時有 30 人次使用該公廁。

<sup>3</sup> 食環署自 2000 年起每年推行公廁翻新計劃，以改善公廁的設計和設施，為公廁帶來新面貌。在該計劃下，食環署每年篩選特定數目的公廁進行翻新工程。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

11. 對於在 2019 年之前，食環署一直沿用人手點算方式收集有關公廁使用率的數據(審計署署長報告書第 2.4 段)，委員會詢問當局有否就人手點算工作訂立任何指引。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上答稱及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，人手點算須以人手記錄一段時間的數據，一般包括周末在內連續數天，並須就數據進行推算，從而得出全日使用率。食環署在考慮翻新、重置或關閉公廁時，會安排署方人員為公廁的使用人次進行人手點算，並在有需要時由廁所事務員協助。食環署從未就人手點算工作訂立書面指引。

12. 委員會從審計署署長報告書第 2.5 及 2.7 段知悉，食環署正分別引入紅外線感應點算技術，以及試用智能廁所系統連固定雷射定距感應器，<sup>4</sup>以收集公廁使用率的數據。就此，委員會詢問該等系統的詳情、推行計劃，以及收集所得的數據可如何有助改善設置公廁的工作。

13. **食物環境衛生署署長**及**食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示，以及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充：

- 使用紅外線感應點算時，須於入口兩旁的及腰位置安裝兩個感應器。紅外線光束受進出公廁的使用者阻擋，即會作出點算；
- 固定雷射定距感應器裝設於入口上方，可偵測到門框下的物體及檢測其移動方向。該裝置會利用這項資訊，確定有關物體正在進入還是離開公廁；
- 收集所得的資料可用於公廁的規劃和管理工作，包括檢討潔淨服務的模式和覆蓋時間、訂定男女廁格比例，以及翻新公廁的最佳時間；及
- 食環署自 2019 年 2 月起分 3 階段安排在所有公廁(其間進行翻新工程的公廁除外)進行紅外線感應點算工作，預定在 2020 年 1 月完成，費用總額約為 98 萬

<sup>4</sup> 堅拿道公廁和民耀街公廁自 2019 年 6 月起試用智能廁所系統，該系統的其中一個環節，就是使用固定的雷射定距感應器點算人次。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

元。在以紅外線感應器點算人數的工作和智能廁所系統的試驗計劃完成後，食環署會檢討這些技術的成本效益。長遠而言，食環署或會採用智能廁所系統，持續監察使用率高的公廁，並運用有關數據作分析及改善服務用途。

14. 委員會從審計署署長報告書第 2.11 段知悉，食環署於 2004 年(即約 16 年前)訂定 1:2 的男女廁格比例。就此，委員會詢問食環署，會否因應公眾不斷轉變的需要，檢討其在公廁提供男女衛生設備的指引。

15. **食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充：

- 食環署訂立該 1:2 的比例時並無參考其他指引和規例。食環署注意到，有些公廁或會因實地環境或空間限制而未能達到這個比例；
- 在建造或翻新公廁前，設計顧問會先致力達致 1:2 的男女廁格比例。設計顧問會因應男廁所餘空間，考慮盡量提供尿廁，務求盡用空間。食環署並無規定尿廁的數目或比例；及
- 2019 年年初，食環署開始使用紅外線感應器評估轄下公廁的需求、使用情況及男女使用者的比例。食環署會利用所得資料，檢討衛生設備(包括尿廁)的設置、如何在個別公廁採用 1:2 的廁格比例，以及應否改以衛生設備作為計算基礎。有關檢討可望於 2020 年完成。

16. 應委員會的要求，**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中提供了食環署轄下公廁的詳情(即男廁廁格、尿廁、女廁廁格及暢通易達而無分性別廁所的數目；男女衛生設備比例；男女廁格比例；以及男女使用者比例)。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

17. 根據審計署署長報告書第 2.24 及 2.25 段，食環署並無訂立任何指引，闡釋有關現行和預計使用率及附近有否類似設施的準則應如何應用，而該署亦沒有制訂準則，以界定某些公廁是否位於旅遊景點。委員會詢問，在欠缺該等指引的情況下，食環署可如何確保其人員在評估新建和重置公廁的需要時，以貫徹一致的方式應用相關準則。

18. **食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充：

- 食環署在處理有關設置公廁的要求時，會參考現場的實際環境按每宗個案的情況作出評估，並會考慮以下因素(但不限於以下因素)：
  - (a) 加建公廁的需要，例如可供市民及遊客使用的廁所(由政府部門及私營場所提供的廁所)數目、新建公廁的估算使用人次，以及設置新公廁可否改善現有情況；
  - (b) 加建公廁的可行性，例如是否有合適土地、環境或技術限制(包括公廁設施對附近環境的影響)、水電供應及排污設施；及
  - (c) 加建公廁的其他考慮因素，例如所需資源，以及附近居民、地區人士及區議會的意見；及
- 以下程序已設定框架，確保以貫徹一致的方式安排新建及翻新公廁的工作：
  - (a) 會點算人數，以收集某間公廁的最新使用率；
  - (b) 會進行調查和實地視察，以收集附近其他廁所設施的資料；
  - (c) 會查核是否有政府土地可供使用；及

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (d) 會在規劃署、地政總署和建築署等相關部門的協助下，透過技術可行性研究獲取有關土地實際環境限制的資料。

19. 關於旅遊景點公廁不足的問題(審計署署長報告書第 2.28 段)，委員會詢問旅遊事務署曾否向食環署提出意見，以及食環署將採取甚麼措施，確保會充分諮詢各相關持份者。

20. **旅遊事務專員黃智祖先生**在公開聆訊上表示及在其 2019 年 12 月 11 日的函件(附錄 11)中補充，由於本港並沒有就"旅遊景點"訂定具體定義，食環署曾於 2018 年透過旅遊事務署諮詢旅遊業界，以收集業界對位於主要旅遊景點並須予改善的公廁的意見。就此，旅遊事務署提供了一份涵蓋 23 間公廁的名單。在 2017 年至 2018 年期間，旅遊事務署亦曾就位於凌霄閣、天星碼頭多層停車場和中環街市的公廁、鹽田仔公廁及荔枝窩公廁的衛生情況、潔淨程度及設施，向食環署提出意見。

21. **食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中表示，食環署正與旅遊事務署攜手設立機制，以聽取旅遊業界就其關注的公廁提出意見、就食環署規劃郊遊區或旅遊景點公廁的工作諮詢旅遊業界，以及匯報相關工作進度。食環署計劃每年諮詢旅遊事務署至少一次，並會按需要與旅遊事務署就特定議題全年保持溝通。

22. 委員會詢問食環署曾否考慮在旅遊景點提供流動廁所，以解決公廁不足的問題。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上回應時表示及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，由於流動廁所須定期清糞，或會造成環境滋擾和引起公眾關注，食環署會考慮這項因素，並先諮詢相關持份者，再推展任何在旅遊景點提供流動廁所的建議。食環署認為，較有效的做法，是由新旅遊景點的策劃者或經營者在規劃階段進行策劃工作，以提供足夠廁所設施供遊客使用。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

23. 有關審計署署長報告書第 2.54 段，委員會要求當局提供資料，說明食環署曾經/將會採取甚麼措施，改善流動廁所的衛生狀況和設施/裝置。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日及 13 日的兩封函件(分別載於**附錄 10**及**附錄 12**)中補充：

- 自 2019 年起，食環署在流動廁所採用新穎設計及改良設施，包括坐廁廁格及太陽能操作連活動感應開關的發光二極管(LED)照明裝置和抽氣扇；
- 食環署分別於 2019 年 6 月及 11 月，在落馬洲公共交通交匯處和大欖隧道巴士轉乘站<sup>5</sup>這兩個使用率高的地點，展開為期一年的貨櫃式流動廁所試驗計劃。貨櫃式廁所設有新式廁所設施，與永久公廁的設施相若，亦設有太陽能系統，為照明、通風及抽水系統供電。廁所會鋪上不滲透地磚及廁盆設有水封，以減少氣味問題。上述兩間流動廁所亦會每天提供廁所事務員值勤服務；<sup>6</sup>及
- 為改善流動廁所服務，食環署會在續訂流動廁所服務合約時，逐步在合適地點提供新設計的流動廁所，以取代現有流動廁所。

24. 委員會從審計署署長報告書第 2.32 段知悉，食環署自 2000 年起每年推行公廁翻新計劃，以改善公廁的設計和設施，為公廁帶來新面貌。就此，委員會請當局提供自 2000 年起已獲納入公廁翻新計劃的公廁的詳情。

25. **食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(**附錄 10**)中表示，在自 2000-2001 年度起已納入年度公廁翻新計劃的 477 間公廁中，114 間(24%)正待竣工(截至 2019 年 12 月 31 日)。

<sup>5</sup> 據食環署所述，該兩個地點確有需要設置公廁，但在短期內建造永久公廁受到限制。落馬洲公共交通交匯處和大欖隧道巴士轉乘站的貨櫃式流動廁所，每月租金成本分別為 67,000 元和 88,500 元，當中包括設置貨櫃式廁所、運送和安裝貨櫃、設施保養和流動廁所清糞服務的費用。

<sup>6</sup> 據食環署所述，流動廁所一般不會提供廁所事務員值勤服務。



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

至於公廁翻新計劃下自 2000-2001 年度起已完成項目的工程費用，最終工程開支介乎 80 萬元至 1,000 萬元不等。

26. 根據審計署署長報告書第 2.35(a)段，食環署訂下每間公廁每隔 10 年進行大型翻新的目標。委員會詢問，食環署在 2018 年之前有否訂立任何類似目標，以及既然該目標並非翻新每間公廁的硬性標準，該目標如何有助該署規劃和估算所需資源。

27. **食物環境衛生署署長及食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup> 在公開聆訊上表示，以及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充：

- 一直以來，食環署在決定把公廁納入公廁翻新計劃時會考慮多項因素，包括公廁的內部及維修狀況、上一次翻新的時間、公廁的使用率及地點。食環署以往每年均會聯同建築署編訂翻新公廁的優先次序，並會因應其他項目的緩急先後次序挑選多間公廁進行翻新；及
- 食環署曾於 2018 年檢討公廁翻新計劃的整體進度，並認為應把更多符合基本準則的公廁納入該計劃。食環署以 10 年翻新周期作為一般指標，主動申請額外資源，並獲預留 6 億元推行優化公廁翻新計劃，在 2019-2020 年度至 2023-2024 年度分階段為約 240 間公廁開展全面翻新或優化工程。<sup>7</sup>

28. 對於在過去 10 年已納入公廁翻新計劃但翻新工程尚未完成的 61 間公廁(審計署署長報告書第 2.36(b)(i)段)，委員會詢問其最新進度為何。**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中答稱，有兩間公廁(即振華道公廁和昂平巴士站

<sup>7</sup> 在 2018 年 8 月推行的優化公廁翻新計劃下，當局引入了一項新的工程分類，即優化工程。進行優化工程的準則包括：使用率高並急速變舊，但進行另一輪翻新又過早和不斷被嚴厲批評的公廁；以及已有一段頗長時間沒有進行翻新和內部狀況欠佳/出現損耗情況，但沒有結構損毀(例如混凝土剝落)，無需改動間隔而只需進行優化工程就能改善的公廁。優化工程主要包括更換老化設施和加裝新設施，並不涉及廁所現有的整體布局，外牆也不會改變。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

公廁)的翻新工程分別於 2019 年 5 月及 8 月竣工。其餘 59 間公廁的地點、工程計劃及最新進度載於上述函件。

29. 關於食環署和建築署獲增撥資源，以協助加快進行公廁翻新工程，委員會問及有關詳情，以及獲納入 2019-2020 年度至 2023-2024 年度優化公廁翻新計劃的 240 間公廁的施工時間表。

30. **食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日及 13 日的兩封函件(分別載於*附錄 10*及*附錄 12*)中補充，以及**建築署署長林余家慧女士**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(*附錄 13*)中答稱，建築署和食環署已經或將會分別獲增派人手(包括 20 名專業/技術/文書/工地督導人員和 6 名主管/文書人員)，推行優化公廁翻新計劃。隨着額外資源到位，兩個部門可加快規劃翻新及優化工程、加強監察工程顧問/承辦商的工作表現和工程進度，以及確保適時開展和完成工程項目。

31. 在工程進度方面，**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(*附錄 10*)中補充：

- 當局已選定 42 間公廁在 2019-2020 年度進行翻新/優化工程(翻新 20 間公廁和優化 22 間公廁)，有關撥款已獲批准。截至 2019 年 11 月，在 22 間選定進行優化工程的公廁中，1 間公廁的工程已經完成，11 間公廁的工程仍在施工，而餘下 10 間公廁的工程預計在 2020 年首季開展，並預計在 2020 年第二季或第三季竣工；及
- 食環署已經將/正計劃將多間使用率高的公廁納入 2020-2021 年度及 2021-2022 年度的優化公廁翻新計劃，並以使用率高和已老化的公廁為優先。

32. 應委員會的要求，**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(*附錄 10*)中提供下述資料：根據優化公廁翻新計劃推行公廁翻新和優化項目的工作流程，以及 2019-2020 年度

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

優化公廁翻新計劃下 42 間公廁的地點、預算費用、進度、預計施工及竣工日期。

33. 由於**食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示，食環署在推行公廁翻新項目時，會就在附近設置流動廁所一事諮詢相關區議會及持份者，委員會要求當局提供資料，說明諮詢工作需時多久，以及在過去 5 年內進行翻新但當局沒有在翻新公廁期間設置流動廁所的公廁數目。

34. **食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中補充，一般而言，食環署會在開展擬議工程前大約 3 個月，向相關區議會提交公廁翻新工程建議(包括設置流動廁所(如適用)的臨時安排)。由 2015 年至 2019 年，共有 82 間公廁曾進行翻新，當中 17 間公廁由於實際環境限制，以及附近已有其他開放給公眾使用的廁所設施，在翻新期間沒有設置流動廁所。

35. 根據審計署署長報告書第 2.47 段，為殘疾人士提供無障礙設施是政府的既定政策目標。委員會要求當局提供詳細資料，說明哪些公廁雖然是在 2015-2016 年度至 2019-2020 年度新建/重置/翻新，但卻不獲提供暢通易達而無分性別廁所，以及食環署和建築署採取甚麼跟進措施，以處理 402 間<sup>8</sup>既不獲設置暢通易達而無分性別廁所，又沒有納入公廁翻新計劃的廁所。

36. **食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中補充：

- 由 2015-2016 年度至 2019-2020 年度，在新建、重置或翻新的 97 間公廁中，有 13 間翻新公廁礙於實際環境限制或區內人士反對而無法提供暢通易達而無分性別的廁所。當局在徵用額外土地以建造擬議的暢通

<sup>8</sup> 2019 年 9 月，建築署告知審計署，在 418 間截至 2019 年 6 月仍未設置暢通易達而無分性別廁所的公廁中：(a)16 間廁所已納入公廁翻新計劃；(b)該署會就餘下 139 間廁所作進一步研究；及(c)263 間廁所曾被考慮納入無障礙設施改善工程計劃，但發現當中大部分並不可行。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

易達而無分性別廁所時接獲區內人士的反對意見，他們主要憂慮鄉村的土地用途或有轉變、鄉村的通道或會受阻，以及可能對當地風水造成影響。在某宗個案中，有關私有土地的業權人拒絕就通往擬議暢通易達而無分性別廁所的通道批予通道權；及

- 關於 263 間礙於實際環境限制、區內人士反對和複雜的土地問題及其他原因而無法提供暢通易達而無分性別廁所的公廁，當局已在切實可行的範圍內盡量在該等廁所提供暢通易達尿廁、點字及觸覺廁所標誌，並在扶手上設置點字及觸覺資料，以便利殘疾人士和長者使用公廁設施。食環署和建築署會繼續研究可否在優化公廁翻新計劃下，為該等公廁提供暢通易達而無分性別的廁所。

37. **建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中表示，提升公廁工作小組("工作小組")<sup>9</sup>會定期檢視那些經研究後發現不能提供暢通易達而無分性別廁所的公廁，若因外在條件或情況改變而有可能提供暢通易達而無分性別廁所，工作小組會着手再次研究其可行性。就將會作進一步研究的 139 間廁所而言，建築署確認，該署曾在第六期或第七期的旱廁改建計劃、公廁翻新計劃或無障礙設施改善工程計劃下就這些廁所進行研究，並發現為其中 134 間公廁提供暢通易達而無分性別廁所並不可行。食環署會與建築署合作，在 6 個月內完成其餘 5 間公廁的可行性研究。

38. 委員會從審計署署長報告書第 2.55 至 2.59 段知悉，食環署會逐步為新建和翻新的公廁設置或加裝設計經改良的設施/裝置，以改善公廁服務。就此，委員會詢問食環署曾否參考海外地方的經驗和科技或諮詢其他部門/機構，以改善本港的公廁。

39. **食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2019 年 12 月 11 日及 2020 年 1 月 13 日的兩封函件(分別載於附錄 14 及附錄 12)中補充：

<sup>9</sup> 工作小組由一名食環署副署長擔任主席，成員來自食環署和建築署。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 食環署一直積極透過不同途徑(包括互聯網、接觸業界和本港的研發機構，以及進行實地視察)，探索新設施/科技。食環署繼而會進行調查和市場研究，探討把新設施/科技應用於公廁的成本效益和可行性，並在適當情況下就技術可行性諮詢相關部門(例如建築署及機電工程署("機電署"))。食環署在選定公廁進行試驗計劃後如認為效果令人滿意，會把相關科技的試驗規模擴大至涵蓋更多公廁，待評估效果後才全面推行；
- 參考歐洲經驗，食環署自 2019 年 5 月起與建築署和機電署合作，研究在香港引入自動潔淨廁所<sup>10</sup>的可行性；及
- 2019 年 8 月，食環署前往新加坡考察，深入了解當地在環境衛生和防治蟲鼠方面的最新發展。在考察期間，該署特別研究了智能廁所系統，該系統具備各式感應器，可檢測廁所消耗品的存量和廁所狀況。

40. 委員會問及在公廁使用鏡櫃型洗手盆設施的情況(審計署署長報告書第 2.56 段)。**食物環境衛生署署長及食物環境衛生署助理署長(行動)3** 在公開聆訊上回應時表示，以及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，食環署最近已試行在荃灣多層停車場大廈公廁和德華公園公廁安裝結合洗手盆、梘液機及乾手機的一站式鏡櫃型洗手盆設施。該設施設有連接盛水盆的高速電動乾手機，並在洗手盆下方設置經改良的吹風機，以減少公廁使用者洗手後弄濕地面的問題。食環署冀在 2020 年第二季或之前完成評估該系統。

41. **建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，德華公園公廁和荃灣多層停車場大廈公廁的公廁翻新工程均以整筆付款報價合約方式採購，其合約金額分別約 336 萬元和 350 萬元。顧問曾於 2018 年就可在本地市場購得的類似綜合型洗手盆設施進行初步市場調查；根據該項市場調查所得

<sup>10</sup> 自動潔淨廁所是個別獨立式模組，各由一個廁盆和一個內置式洗手盆組成。使用者如廁後從內開門即會啟動沖廁系統，使用者離開後廁門會關閉並上鎖，並隨即在短時間內自動清潔和風乾地面和廁板。經自動清潔後，廁所即可供再次使用。

的粗略數字，每組鏡櫃型洗手盆設施(每個洗手盆)的採購費用約為 18,000 元至 26,000 元，不包括接駁水管、排污管和電力裝置。

### C. 公廁工程項目的管理

42. 委員會從審計署署長報告書第 3.2 段知悉，食環署和建築署自 2000 年起已成立工作小組，並詢問建築署在該工作小組的角色和職責為何。**建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，建築署是工作小組的成員，從設計和維修保養的角度，對工程顧問/承建商就公廁工程項目所建議的設計和間隔建議及顏色/材料方案提供技術意見，確保有關建議在切實可行的情況下，盡量符合食環署的廁所設施標準和規定，並符合相關的無障礙通道規定。

43. 關於審計署署長報告書第 3.6 段，委員會詢問，建築署採用甚麼準則，決定公廁工程項目應由定期合約顧問、定期合約承建商或設計及建造定期合約承建商推行，抑或經公開招標聘請承建商。

44. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，建築署通常會聘請在處理公廁工程項目的設計及管理方面具備適當經驗及資源的定期設計合約顧問，處理比較複雜及涉及較多設計要求的廁所工程，以助設計審核及整體工程推行。涉及較少設計要求的廁所工程，則會聘請設計及建造定期合約承建商處理。由定期設計合約顧問處理的工程，視乎工程的規模，會由定期合約承建商或經公開招標聘請的承建商負責施工。若屬不涉及設計工作而性質簡單的廁所工程(例如公廁優化工程或維修)，通常會安排定期合約承建商施工。

45. 委員會知悉，就建造或重置一間公廁的目標施工期而言，審計署署長報告書第 3.7 段所述(9 個月)與建築署署長在公開聆訊上所述(約一年)有分別。委員會要求當局澄清，為何兩者有差異。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

46. **建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中解釋，建造或重置一間公廁的 9 個月目標施工期是預計施工時間，不包括工程可能出現的延誤(例如惡劣天氣)。從管理廁所工程項目的角度，建築署通常會預留 12 個月的整體施工期，當中包括可能因不可預知的現場限制和惡劣天氣而導致的一般延誤。應委員會的要求，上述函件提供多個圖表，以說明公廁的建造、重置、大型翻新和小規模優化工程的工作流程。

47. 按審計署署長報告書第 3.7 段的註 20，公廁建造合約或施工令若因超出承建商控制範圍(例如惡劣天氣)而在原定的目標完工日期後完成，不能視作延誤，並會准許承建商延期。委員會詢問當局批准延期的機制和指引為何，以及對視作延誤的合約所施加的罰則為何。

48. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，承建商可獲准延期的情況及相關程序在合約中詳細訂明，例如《建築工程定期合約一般合約條款 2004 年版》第 53 條。<sup>11</sup> 如果延誤是由於合約沒有訂明的情況造成(例如因承建商資源不足或工程策劃欠佳引致延誤)，不會准予延期，而政府當局有權向承建商追討按合約訂明的每日賠償額計算出的算定損害賠償。<sup>12</sup>

49. 委員會詢問，若負責公廁工程項目的定期合約顧問/定期合約承建商/設計及建造定期合約承建商表現未如理想，建築署會採取甚麼跟進行動。**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中答稱，建築署可以採取的跟進行動包括：向顧問/承建商發出警告信及/或差劣報告及採取規管行動(例如暫停其投標資格)，及/或根據《建築及有關顧問公司遴選委員會手冊》第 10.7 及 10.8 段(就定期合約顧問)和發展局發出的《承建商管理手冊》第 4 及 5 節(就定期合約承建商/設計及建造定期合約承建商)採取其他行動。

<sup>11</sup> 《建築工程定期合約一般合約條款 2004 年版》是建築署經常用於政府工程(包括公廁建造及重置工程)的其中一份標準合約表格。

<sup>12</sup> 工務工程合約所訂明的算定損害賠償，指因承建商造成的延誤而引致政府蒙受的財務損失的真實估算金額。算定損害賠償的計算方式，詳載於《發展局工務技術通告 4/2003 號》。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

50. 委員會從審計署署長報告書第 3.7 段的個案一知悉，由於承建商 A 資源不足、表現未如理想和施工進度緩慢，以致公廁 F 的建造工程延誤約 8 個月才竣工。委員會質疑，既然建築署在發出施工令前已知悉承建商 A 有人手不足的問題，為何仍然決定在 2016 年 10 月向其發出施工令。

51. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，承建商 A 具有合約責任，須提供足夠資源，根據合約條款執行施工令。建築署於 2016 年 7 月知悉承建商 A 有人手不足的問題後，項目團隊立即就公廁 F 建造工程的範圍和施工計劃與承建商 A 商討，以期令承建商 A 有更合理和平衡的工作量。項目團隊知悉，若將公廁 F 工程推遲至 2016 年 10 月才展開，承建商 A 將可調配足夠資源施工。考慮到另行招標反而會對工程造成更長延誤，建築署遂於 2016 年 10 月向承建商 A 發出施工令。

52. 委員會詢問，建築署為何在有 21 項欠妥或重要未完成項目的情況下，仍於 2018 年 6 月確認公廁 F 的建造工程已大致完成。**建築署署長**在公開聆訊上回應時表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充：

- 在施工令大致完成時所發現的建築瑕疵及未完工項都並非主要工項，亦不會影響與食環署隨後安排的實地驗收工作。在得到承建商 A 承諾會跟進建築瑕疵和完成未完工項後，總工程策劃經理根據該合約的條款，以書面確認該施工令已大致完成。這安排有助盡早將竣工後的公廁交付予食環署；
- 承建商 A 具有合約責任，須按時完成未完工項和執補瑕疵。當局已扣起尚未完成工項的相關工程費用，直至這些工項皆圓滿完成為止。承建商 A 在完成未完工項和執補瑕疵方面的進度，亦會在其表現評核報告中獲得充分反映；及
- 在交付已竣工設施予食環署之前，所有建築瑕疵和未完工項均已執補/完成。



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

53. 委員會從審計署署長報告書第 3.7 段知悉，除公廁 F 外，另有 4 個在 2016-2017 年度至 2018-2019 年度期間竣工的公廁重置項目亦是由承建商 A 進行，而該等項目均較各自原定的目標完工日期延遲完成。<sup>13</sup> 委員會詢問當局，有否就此向承建商 A 處以任何懲罰。**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中表示，經考慮所有可獲准延期情況後，在完成建造工程合約/施工令方面出現的所有延誤，均已在承建商的表現評核報告中獲得充分反映。若延誤因承建商失誤而引致，當局亦會向承建商追討算定損害賠償。

54. 委員會詢問，建築署有何機制，以記錄及報告承建商表現未如理想的情況，以供其他工務部門在日後招標時參考。**建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充：

- 根據發展局的《承建商管理手冊》，所有工務部門在每個季度都必須為其轄下的所有工程合約擬備承建商表現評核報告，並將報告上載到發展局的承建商管理資訊系統。通過該電腦化系統，承建商的表現評核報告可供所有工務部門在評標時參考；及
- 根據《發展局工務技術通告 4/2014 號》，在雙信封制招標制度下，投標者須提交技術建議書和標價文件。在標書評審階段，技術建議書會按評分制度予以評估，而投標者的過往表現是計算其技術得分時須評估的因素之一。對於過往有不良表現紀錄的投標者，其總技術得分會受影響，這繼而影響到該投標者的綜合技術及價格得分，因而影響其中標機會。

55. 委員會詢問，在監管承建商進行工程項目方面，建築署從個案一汲取了甚麼教訓。**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中作出回應時表示：

<sup>13</sup> 建築署表示，該署就 5 個公廁重置項目的其中 3 個評估承建商獲准的所有延期後，確定該 3 個公廁項目較各自獲准的延長完工日期遲 5 至 10 個月完成。截至 2019 年 9 月，建築署仍在評估餘下兩個公廁重置項目所獲准的延期，因此未能確定延誤時間。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 建築署會提醒其員工和顧問須特別留意，確保定期合約承建商投放足夠資源以推行工程項目。在發出施工令前，建築署會不時要求定期合約承建商交代其資源水平，以及盡可能與承建商協調，以助承建商預先計劃資源需求，從而減低因承建商資源不足而令工程延誤的風險；及
- 若發現因資源不足導致工程進度欠佳，建築署會適時採取各項措施，包括約見承建商的負責人進行高層管理會面，以及在承建商的表現評核報告中反映其資源不足。

56. 根據審計署署長報告書第 3.7 段的個案一，地區人士提出反對亦是公廁 F 重置工程延遲竣工的其中一個主要原因。委員會詢問相關的諮詢程序及過程為何，以及食環署從中汲取了甚麼教訓。

57. **食物環境衛生署助理署長(行動)3** 在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中補充：

- 一般而言，食環署就公廁項目展開諮詢時，會透過民政事務總署的分區民政事務處將下述資料告知各持份者，以便持份者查詢相關諮詢事項：有關項目的目的、背景、須注意的主要事項，以及負責的部門聯絡人。相關民政事務處會整理各持份者的意見，並將該等意見，連同民政事務處所作的評估(若適用)，一併轉交食環署的分區環境衛生辦事處；
- 關於公廁 F，分區環境衛生辦事處透過民政事務總署的北區民政事務處進行地區諮詢，並在 2012 年 5 月收到回覆，當中並無反對意見。2017 年 2 月，一名曾在 2012 年獲諮詢的村代表對相關建造工程提出反對。經討論後，食環署同意在公廁 F 進行經優化的美化工程。在建造工程 and 美化工程完成後，該名村代表於 2019 年 7 月 15 日實地視察公廁 F 後，因不滿美化工程而反對開放公廁 F。建築署於 2019 年 9 月及 10 月

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

再進行美化工程，而公廁 F 最終於 2019 年 10 月 11 日開放給公眾使用；及

- 公廁 F 屬個別事件，因為反對意見是在諮詢過程完成後因情況有變(即村民計劃在公廁工地前方興建村屋)才接獲。就未來的公廁項目，食環署會繼續盡早向所有相關持份者提供有關建議的詳細資料，以爭取他們的理解和支持。

58. 關於審計署署長報告書第 3.9 段的表六，委員會詢問，為何截至 2019 年 8 月，有 25 間已獲納入 2011-2012 年度至 2015-2016 年度公廁翻新計劃的公廁仍在設計階段。

59. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，一些個別項目，尤其是早年納入公廁翻新計劃的項目，由於特殊情況或因素(例如場地限制和因額外用家要求而需要進行詳細技術評估；涉及土地事宜或私人土地的複雜情況；涉及其他工程或發展項目的規劃和銜接事宜；以及需要獲得持份者對設計建議的支持等)，可能需要較長時間才能完成，而現時尚在設計階段。

60. 根據審計署署長報告書第 3.9 段的個案二，顧問 Y 於 2015 年 4 月告知建築署，公廁 G 的翻新計劃在結構上可行。建築署其後在 2018 年 9 月發現，公廁 G 的結構磚牆有結構問題，翻新工程必須暫停。委員會詢問，建築署對顧問 Y 的表現有何意見。

61. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充：

- 顧問 Y 主要負責進行可行性研究和工程設計、處理招標期工作，以及於施工階段監督工程，直至工程移交予使用部門為止；
- 考慮到翻新項目的範圍並沒有增加結構負荷，而在現場考察時亦未有發現明顯損壞，顧問 Y 為評估公廁 G

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

翻新工程的結構可行性而進行的目測視察，與普遍的專業慣例一致。此外，為免因進行破壞性的取板檢測而妨礙公廁的正常使用，在公廁翻新項目的初步可行性研究階段進行目測視察是較可取的做法。建築署認為，顧問 Y 在該項目中的表現，大致上屬可以接受；及

- 建築署已開始就約 850 間公廁及早廁進行盤點，以確定是否有結構磚牆。該項工作會在 2020 年第一季度完成。

62. 委員會從審計署署長報告書第 3.8、3.10 及 3.11 段知悉，食環署曾於 2016 年和 2018 年檢討公廁翻新計劃的工作流程，並將推行公廁翻新項目的整個過程，由約 4 至 5 年縮短至約 2 至 3 年。就此，委員會要求政府當局提供資料，詳述當局推行了甚麼措施，以加快推展工程項目。

63. **食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中答稱及**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，當局已採取以下措施，加快推展工程項目：

- 公廁一經篩選以納入公廁翻新計劃以待撥款，或其工地界線一經確認，食環署便會盡早向地政總署申請撥地；
- 一俟取得擬翻新公廁的設計，食環署即安排盡早就翻新工程進行公眾諮詢；
- 建築署會加強監察工程顧問/承建商，加快提交設計方案，以供審核；及
- 建築署會加快審核設計方案，務求盡快展開工程。

64. **建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，工作小組會檢討已獲批准的工程項目，以期加快工程進度。若有工程項目的進度受持續的外在因素妨礙，會考慮在公廁

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

翻新計劃加入另一項目，取代有問題的項目，以免影響翻新計劃的整體交付。此外，建築署現正研究採用"供製造和裝配的設計"，藉於工地外建造合適的組件(如預製裝有尿廁的牆板)，盡量減少工地現場施工程序，從而縮短公廁進行翻新及優化工程期間的關閉期，並更有效確保工程項目會準時竣工。

65. 根據審計署署長報告書第 3.18 至 3.21 段，由於旱廁缺乏沖廁系統，可能出現衛生、蚊蟲和臭味問題，故此食環署在 2005 年 2 月至 2014 年 11 月期間推行一項計劃，分 7 期把旱廁改為沖水式廁所。委員會詢問，為何在旱廁改建計劃第七期下的 145 間目標旱廁之中，只有 124 間獲改建為沖水式廁所。

66. **食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中解釋，以及**建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，食環署沒有把 21 間旱廁改為沖水式廁所，主要因為這些旱廁缺乏供水及/或排污系統、涉及複雜的斜坡或土地問題和地區人士反對，以及部分旱廁因使用率低已遭清拆或等待清拆。

67. 關於審計署署長報告書第 3.22 段的個案三(即把公廁 H 由旱廁改為沖水式廁所)，委員會知悉，公廁 H 的水管接駁工程在接近 5 年(自該公廁於 2013 年 4 月開放至沖廁供水於 2018 年 2 月獲得批准)內，一直並非完全符合《水務設施條例》(第 102 章)。委員會要求政府當局提供資料，說明不符合《水務設施條例》的詳情，以及建築署所遇到的困難。

68. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中補充，相對於進行其他旱廁改建工程時的一般供水接駁工程而言，公廁 H 的供水接駁工程複雜得多。根據於 2013 年 10 月獲水務署接納的公廁 H 供水接駁工程擬議走線，新建水管走線長約 60 米，而且途經私人地段及斜坡。雖然不符合的情況維持了接近 5 年，但其實公廁 H 在 2013 年竣工時，就沖廁供水安裝水管的工程在技術層面而言已符合《水務設施條例》的要求，因此這情況實質上是不符程序而已。將公廁 H

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

由旱廁改為沖水式廁所的供水接駁工程主要事件時序表載於上述函件。

69. 委員會詢問，為何水務署於 2013 年 10 月接納的擬議供水管走線，以及水務署於 2014 年 10 月接納的經修訂走線，後來均被認為不可行。**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中答稱，擬議走線會途經私人地段，而一旦出現水管滲漏，亦會影響鄰近斜坡的穩定性。

70. 委員會詢問，水務署於 2018 年 2 月批准公廁 H 的沖廁供水系統時曾否行使酌情權。**水務署署長**在其 2020 年 1 月 7 日的函件(附錄 15)中表示：

- 雖然《水務設施條例》並不適用於政府，但根據慣例，建築署會在推行工程項目時遵從《水務設施條例》的規定，包括就其水管工程向水務署尋求批准；
- 水務署於 2017 年 2 月的視察中發現，當時公廁 H 現有的直徑 20 毫米水管(原先用作為旱廁提供一般清洗用途用水)被延伸，為新落成水管工程供水。由於在承建商 C 就公廁 H 的供水申請所提交並經水務署批准的水管工程建議中，承建商 C 建議鋪設一條新的直徑 25 毫米接駁水管，從政府水管供水至公廁 H，而水務署從未就延伸現有的直徑 20 毫米接駁水管給予許可，<sup>14</sup> 因此該工程不符合《水務設施條例》第 14(1)條的規定；該條訂明，"除非水務監督已對內部供水系統的更改給予書面許可，否則任何人不得進行該項更改"；及
- 承建商 C 提交水管工程建議，建議使用現有直徑 20 毫米的接駁水管為公廁 H 供水。由於該水管工程建議因應水務署的意見經修訂後已符合水務署及《水務設施條例》的規定，水務署批准該項新的供水申請及水管工程建議而無須行使酌情權。

<sup>14</sup> 對於把現有的直徑 20 毫米接駁水管予以延伸，以臨時供水予公廁 H 的新落成水管工程，建築署只視之為暫時措施，令公廁 H 得以提早開放。水務署未獲知會該項臨時安排。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

71. 委員會詢問，建築署會採取甚麼措施，確保日後推行旱廁改建計劃時，水管工程既符合《水務設施條例》的規定，亦符合對供水系統的衛生要求。**建築署署長**在其 2020 年 1 月 29 日的函件(附錄 13)中答稱，建築署會特別注意一些預期有供水水管接駁困難的項目，以確保有關工程符合《水務設施條例》的規定。建築署亦會提醒其員工和工程顧問，須在切實可行範圍內預留合理時間，以處理供水水管接駁工程的規劃，例如仔細審視現場可能影響供水水管擬議接駁走線的限制，以及如發現擬議走線不可行，及時與水務署及地政總署(如涉及土地問題)協商其他解決方案。

72. 根據審計署署長報告書第 3.23 及 3.24 段，政府在 2007-2008 年度的《施政綱領》中公布，其目標是在 2012-2013 年度或之前將所有旱廁改為沖水式廁所，但截至 2019 年 6 月，本港仍有 51 間旱廁。委員會詢問該 51 個旱廁的最新情況。

73. **食物環境衛生署助理署長(行動)3** 在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 13 日的函件(附錄 12)中補充：

— 截至 2019 年 12 月 31 日，51 間旱廁的最新情況如下：

- (a) 6 間旱廁將會清拆；
- (b) 8 間旱廁將改為沖水式廁所，其中 3 間的改建工程正在進行，另 3 間尚待開展工程。當局正就一間旱廁的原址改建工程進行地區諮詢。另一間旱廁則尚待建築署進行可行性研究；
- (c) 2 間旱廁會透過私營發展項目重置為沖水式廁所，正等待工程開展；
- (d) 食環署已透過規劃署和地政總署展開覓地及申請撥地的工作，以重置 10 間旱廁。當局已為其中兩間旱廁覓得合適用地，正申請/待申請撥地；

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (e) 13 間旱廁因缺乏供水及/或排污系統、途經私人土地或工地限制而未能原址改建為沖水式廁所。其中 9 間的原址翻新工程已完成，以改善內部情況。食環署現正根據這些旱廁的使用率和實際需要，研究其他解決方案，包括在其他用地重置這 13 間廁所，甚或清拆這些旱廁；及
  - (f) 食環署計劃清拆 12 間旱廁，並已就其中 4 間完成地區諮詢，會在短期內向相關區議會提交建議。一間旱廁會關閉並移交地政總署作私人發展。食環署正就餘下的旱廁進行地區諮詢；及
- 就使用中的旱廁，食環署會檢視其損耗情況，並因應需要檢視有關翻新計劃。除日常清潔服務外，食環署會調派徹底潔淨工作小隊改善旱廁的衛生情況。食環署亦定期在旱廁應用微生物除味劑，以控制臭味。

#### D. 公廁的管理

74. 根據審計署署長報告書第 4.2 及 4.4(c)段，當局根據相關的街道潔淨服務合約將 625 間(78%)公廁和 31 間(61%)旱廁的潔淨服務外判予承辦商負責。委員會詢問這些服務的招標事宜，特別是現有承辦商的表現將如何影響其日後競投類似合約。

75. **食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充：

- 政府採用公開競投的招標程序採購街道潔淨服務；
- 在評審標書方面，食環署採用雙信封制制度，首先對每名投標者的建議進行技術評審，以計算技術得分。技術得分的評審準則包括投標者所提交的擬議執行計劃的質素、受僱執行合約的清潔工人的擬議工資水平和每天工作時數上限，以及投標者承辦相關政府



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

合約的經驗/表現往績紀錄。然後，該署會根據價格建議評定價格得分；

- 按照食環署就街道潔淨合約招標工作所採用的評分制度，自 2019 年 4 月起，技術得分和價格得分的比重為各佔 50%。獲最高合併得分的標書通常會獲政府接納；
- 食環署一般採用"成效為本"模式外判潔淨服務。招標文件已訂定清晰明確的表現為本服務規定，包括所需服務的範圍、預期潔淨程度、糾正欠佳表現的回應時間等。食環署可按運作需要在招標文件中訂明有關人手、工作更次和潔淨頻率的最低要求。投標者須運用其專業知識及經驗，設定員工調配計劃和運作模式，以提供達到食環署所訂服務表現標準的潔淨服務；及
- 街道潔淨承辦商日後如競投合約，食環署會在標書評審過程中，在評定其技術得分時考慮該署向該承辦商發出的失責通知書數目。

76. 委員會從審計署署長報告書第 4.3 段知悉，因應對使用率非常高的公廁(特別是位於旅遊景點的公廁)衛生情況欠佳的關注和投訴日益增加，食環署於 2019 年 5 月把 94 間公廁選定為須加強服務(包括加強巡查和額外進行徹底潔淨)的目標公廁，以解決問題。委員會要求當局提供詳細資料，說明額外徹底潔淨服務的涵蓋範圍。

77. **食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，為改善衛生情況並加強監察承辦商的服務表現，以提供優質公廁服務，食環署已就目標廁所實行以下改善措施：

- 指派管工/高級管工和衛生督察加強巡查目標公廁。專責管工/高級管工會每天巡查各目標公廁兩次，並與承辦商跟進所發現的違規情況。專責衛生督察會每星期進行一次督導檢查。分區管理層人員會每月進行一次巡查；

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 訂立 4 項服務表現指標，即地面經常乾爽；地面、牆壁及設施沒有污漬和污垢；沒有難聞氣味；以及沒有廁所設施長時間未能正常運作。承辦商在任何時候都必須符合這些指標；及
- 加強進行徹底潔淨工作，並由徹底潔淨工作小隊定期進行。

78. 委員會詢問，徹底潔淨工作小隊的人手編制及每年開支預算為何，以及食環署會否將有關強化服務推展至更多公廁及早廁。就此，**食物環境衛生署助理署長(行動)3** 在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，每隊徹底潔淨工作小隊由一名管工兼司機及 4 名清潔工人組成，配備一部卸斗車、一部高壓熱水清洗機和其他潔淨設備、工具及物料。食環署會在 2020 年 11 月或之前完成續訂所有街道潔淨服務合約，在過程中會把徹底潔淨工作小隊服務推展至所有該類合約。調派徹底潔淨工作小隊在全港工作，每年開支估計約為 6,000 萬元。

79. 根據審計署署長報告書第 4.6 及 4.7 段，食環署人員會定期就公廁進行不同程度的巡查，以監察由承辦商和食環署轄下清潔工人提供的潔淨服務，並檢視公廁的衛生、潔淨及設施狀況。委員會詢問，食環署採取甚麼指引，以釐定巡查頻率及巡查的細節和程序。

80. **食物環境衛生署助理署長(行動)3** 在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充：

- 巡查期間，食環署在審查承辦商有否遵從合約規定時，會把風險管理原則納入其中。公廁巡查範圍主要涵蓋設施的潔淨、保養及運作情況，以及廁所事務員值勤相關事宜；
- 由分區環境衛生總監至衛生督察的各級督導人員，會進行突擊督導檢查，以監察分區內潔淨管工的服務表

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

現。分區環境衛生辦事處會按地理位置將其分區分為數個潔淨區。每名衛生督察每星期須巡視一至兩個潔淨區，並在 6 個星期內巡視其負責的所有範圍。每名高級衛生督察每次須巡查兩個潔淨區，並在 3 個月內巡查分區內所有範圍。分區高級管理層會定期巡查廁所；

- 服務質素檢定組成立的主要目的，是監察和改善服務質素。服務質素檢定組會就食環署提供的不同服務進行監管巡查，包括巡查潔淨服務(包括街道潔淨及公廁服務)；及
- 服務質素檢定組會在每兩年一次的專題服務質素檢定視察中，對所有分區的公廁進行巡查，隨後會編製巡查報告，並轉交相關分區作為參考，以及在有需要時作出跟進。在提交報告數個月後，服務質素檢定組會再作巡查，再次檢查上次巡查時所發現的所有違規問題，以確定同一問題有否再次出現。同樣，服務質素檢定組會把再巡查的報告提交個別分區環境衛生辦事處參閱，並在有需要時採取進一步的跟進行動。

81. 應委員會的要求，**食物環境衛生署署長**在其上述函件中提供了食環署給予管工職系人員的指引；該指引訂明由食環署轄下員工及承辦商負責提供潔淨服務的公廁的巡查頻率。

82. 委員會從審計署署長報告書第 4.9(a)(ii)段知悉，元朗區環境衛生辦事處曾行使酌情權，將 103 間廁所的巡查頻率由每 10 天一次(這些廁所當時仍屬旱廁)下調至每兩周一次(在改建為公廁後)。鑒於由旱廁改建而成的公廁數目眾多，委員會質疑減少巡查頻率是否屬合理及切實可行的做法，以及為何食環署的指引並沒有訂明巡查頻率。

83. **食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，不同分區各有其獨特情況。各分區會由所屬分區環境衛生辦事處根據專業知識及經驗，按每宗個案的現場實際情況酌

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

情決定最適合偏遠地區設施的最低巡查頻率。就元朗區環境衛生辦事處而言，在 127 間沒有廁所事務員值勤服務的外判公廁中，103 間由旱廁改建而成，並通常位於偏遠地區且使用率偏低。旱廁改建成沖水式廁所後，有關公廁的情況和設施已大為改善。儘管如此，食環署正檢視現場實際情況，以期向分區環境衛生辦事處的負責人員提供某種形式的指引，訂明應如何行使酌情權，以釐定偏遠地區公廁設施的巡查頻率。

84. 根據審計署署長報告書第 4.6 至 4.9 段，食環署設有電腦化合約管理系統，以監察潔淨服務承辦商的表現。分區環境衛生辦事處管工職系人員須即場把巡查公廁的結果輸入流動裝置，並將有關紀錄上載至合約管理系統。然而，巡查結果未有悉數輸入合約管理系統，而食環署高層管理人員沒有定期收到關於公廁潔淨程度和設施狀況的管理資訊。分區環境衛生辦事處衛生督察職系人員每 6 個星期/3 個月，才會就其屬下人員負責巡查的公廁進行突擊督導檢查。委員會質疑，食環署高級管理層如何可確保，公廁的衛生、潔淨及設施情況令人滿意。

85. **食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中表示，署方以抽查方式評估承辦商的整體服務表現(包括提供公廁服務工作的表現)，而在審查承辦商有否遵從合約規定時，會把風險管理原則納入其中。巡查結果(包括採取的行動)會在合約管理系統中予以記錄，並會在每月提交分區管理層審視的承辦商評估報告中反映。如發現有承辦商違反合約條款，食環署會採取適當跟進行動，包括發出口頭警告、書面警告及失責通知書，以及扣減服務月費。

86. 鑒於食環署自 2019 年 11 月起已改良並全面推行合約管理系統，委員會詢問經改良合約管理系統的運作情況和功能，以及食環署有何措施確保所有巡查人員均嚴格按照食環署的要求，妥善把巡查紀錄輸入經改良的合約管理系統。

87. **食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充：

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 在推行經改良的合約管理系統前，巡查人員每次巡查後，須透過流動裝置把關乎承辦商服務表現(包括提供公廁服務的表現)的巡查詳情輸入合約管理系統。經改良的合約管理系統保持相同的運作模式；
- 除舊有合約管理系統發出的每月報告外，經改良的合約管理系統備有改善功能，可提供公廁巡查詳情的概要，包括按分區列出巡查次數和發現的違規情況數目，供分區管理層和高級管理層審視；及
- 如有職員忘記將巡查結果上載至該系統，系統便會發出提示信息，提醒巡查人員遵照規定輸入巡查詳情。分區環境衛生辦事處、行動組和服務質素檢定組的高級衛生督察或衛生督察也會根據經改良合約管理系統發出的每月報告，查核巡查人員有否按規定，將巡查詳情輸入經改良的合約管理系統。

88. 因應委員會的提問，**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中答稱，食環署正考慮採用流動裝置，記錄由該署清潔工人提供的潔淨服務的巡查詳情，從而更妥善備存紀錄，並提升監督工作的成效。食環署估計，在確定使用者要求後，新系統可於 2020 年下半年試行。

89. 根據審計署署長報告書第 4.10 段，潔淨服務承辦商負責多項工作，當中包括公廁小型維修保養工程，大型維修則會轉介保養代理人(例如建築署及機電署)跟進。委員會詢問作出上述安排的原因為何。**食物環境衛生署助理署長(行動)**<sup>3</sup>在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，食環署指派潔淨服務承辦商處理性質簡單且容易修復的小型維修工程，確保審慎運用公帑並適時作出回應，以恢復公廁的正常服務。承辦商員工接獲通知後可快速回應，從速糾正損壞項目。

90. 根據審計署署長報告書第 4.11 段的表十及第 4.13(a)段，轉介保養代理人處理的公廁和旱廁設施損壞項目，由 2015 年的 13 290 項增至 2018 年的 17 732 項。鑒於建築署會與食環署

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

合作，分析維修要求並就現已老化公廁進行聯合調查，以採取措施，處理導致上述問題的事宜，委員會詢問有關工作的進度及結果為何。

91. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，就建築署分析公廁和旱廁維修要求的工作，預期將於 2020 年第二季有分析結果。食環署會考慮採取措施，以處理導致須予維修保養的公廁損壞項目有所增加的問題。食環署尚未設有本身的電腦化系統以管理公廁的維修保養要求。放眼將來，食環署會採用流動裝置和流動應用程式處理維修工程，藉以收集相關資料和統計數字，致力改善公廁的設計功能、裝置和其他設備。

92. **建築署署長**在其 2020 年 2 月 3 日的函件(附錄 17)中補充，為加強對公廁和旱廁維修保養工程的監管及提升工程質量，建築署將會在新的維修定期合約中(新的維修定期合約將會分兩批分別於 2020 年 4 月和 2021 年 4 月生效)，要求承辦商成立專責隊伍，負責管理和監督有關工程。

93. 鑒於**食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示，公廁部分項目需要經常維修及保養，委員會要求當局提供有關這些項目的資料，以及有何措施應對此情況。

94. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充，大部分維修要求均涉及水管裝置和排水系統，例如沖廁水箱和感應式水龍頭損壞，以及清理嚴重淤塞的排水系統。損壞原因通常源於高使用率，也可能是不正確使用廁所設施所致。

95. 委員會詢問，在過去 5 年，當局曾否就破壞公廁/旱廁設施檢控任何人士。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上答稱及在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，一般而言，食環署會即時把在公廁發現的任何涉嫌破壞行為或刑事案件交由

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

警方調查和執法。在過去 5 年，食環署從未接獲警方通知，就破壞公廁或旱廁設施或在公廁或旱廁內的犯罪行為提出檢控。

96. 委員會詢問，當局有何措施方便市民使用廁所設施。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 1 月 3 日的函件(附錄 10)中補充，為令公廁更清潔衛生，食環署試用以下設施：

- 在一個公廁的廁格內設置廁盆座板消毒機，為座廁消毒；
- 設置結合洗手盆、視液機及乾手機的一站式鏡櫃型洗手盆設施；
- 於尿廁及座廁表面噴灑抗菌塗層，以抑制細菌生長和提升清潔水平；及
- 於沖廁系統應用納米氣泡技術和臭氧除臭技術，以抑制細菌生長和分解氣味分子。

97. 委員會詢問，當局就廁所衛生的重要性及正確使用公廁進行的教育和宣傳工作為何。**食物環境衛生署署長**在公開聆訊上回應時表示及在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充，除審計署署長報告書第 4.55 段提及的措施外，食環署亦透過內置廣播系統在 30 間公廁<sup>15</sup>提供衛生信息，以提醒公眾，廁所衛生極為重要，以及如何正確使用廁所設施。食環署會繼續透過宣傳及教育工作，呼籲公眾使用公廁時注重公德並顧及他人。在 2019-2020 年度(截至 2020 年 1 月)，當局用於廁所衛生及正確使用廁所設施的教育及宣傳工作總開支為 1,663,240 元。

98. 根據審計署署長報告書第 4.17 段，食環署與建築署所記錄的維修保養要求數目有差別。就此，委員會詢問兩者有差別的原因為何。

<sup>15</sup> 現有 36 間公廁設有宣傳站，另有 30 間公廁設有背景音樂及信息廣播系統。在 2019-2020 年度(截至 2020 年 1 月)，設置該等宣傳站和廣播系統的相關開支為 396,240 元。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

99. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，食環署和建築署所記錄的維修保養要求數目有差別的原因，是兩個部門就某些個案採用的記錄方法不一致。**建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 2 月 3 日的函件(附錄 17)中解釋，兩者數目有差別的原因，是食環署及建築署因應不同運作模式而採用不同的計算方法。舉例而言，當食環署向建築署提出一項維修要求時，建築署可按照所涉工種(如水喉和木工)把該維修要求分拆成不同的工項，以便分開監察/管理，因而導致維修要求數目與維修工程數目有差別。

100. 根據審計署署長報告書第 4.13(b)和 4.19(b)段及食物環境衛生署署長在 2020 年 1 月 3 日發出的函件(附錄 10)，食環署已開發流動應用程式，以記錄維修保養要求，並將該等要求在食環署、建築署和機電署之間傳送，務求更準確及適時呈報公廁損壞的情況，並提升呈報效率。委員會要求食環署提供資料，說明該流動應用程式的詳情、推行時間表，以及該流動應用程式是否有助避免食環署和建築署所記錄的維修保養要求有差別的問題。

101. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 3 日及 24 日的兩封函件(分別載於附錄 10 及附錄 16)中補充：

- 該流動應用程式容許食環署前線人員利用流動裝置拍攝公廁損壞項目的照片和記錄詳情，並即時向建築署或機電署傳送維修保養要求，以便採取跟進行動。由於該流動應用程式會聯繫建築署的維修保養電腦系統，共享相關數據，在引進流動應用程式後，相關部門之間維修保養要求的數據源便會同步，避免因保養紀錄錯配而有差別。該流動應用程式亦可讓使用者監察維修保養工程的進度。相關部門的管理層可利用來自流動應用程式的數據/資料進行分析，以改善公共服務和提高工作效率；
- 食環署於 2019 年 11 月提供首批應用程式功能供 3 個分區試用，用以向建築署傳送公廁損壞項目的維修保



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

養要求。把維修保養要求傳送予機電署的第二批應用程式功能，由 2020 年 1 月開始試用。食環署的目標，是暫定在 2020 年 3 月把該流動應用程式推展至其餘各分區使用；及

- 該流動應用程式的一筆過開發費用估計約為 120 萬元。

102. 有關審計署署長報告書第 4.22 段，委員會詢問當局，把損壞項目轉介承辦商和保養代理人及修理損壞項目皆有延誤的原因為何，以及有何措施可及時識別並轉介損壞項目予承辦商及保養代理人。

103. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，據分區環境衛生辦事處所述，審計署署長報告書第 4.22 段所載的損壞項目，大部分是重新出現的個案，即個案已獲糾正但在審計署第一次與第二次實地視察之間再次發現損壞。儘管如此，食環署引入記錄和傳送維修保養要求的流動應用程式後，會方便巡查人員呈報在巡查公廁時發現的損壞項目、追蹤維修保養工程的進度，以及整理管理數據供進一步分析。該流動應用程式也會提供後端自動功能，確保維修保養要求轉發承辦商和維修保養代理人作適時跟進。

104. 根據審計署署長報告書第 4.30 段，在 2008 年之後，食環署沒有進行任何調查，以收集公眾對公廁的意見及有關公廁使用率的數據。委員會詢問，出現上述情況的箇中原因，以及在過去 11 年，食環署透過甚麼渠道收集公眾對公廁的意見。

105. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上解釋及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，顧客滿意程度調查只反映公眾對食環署公廁的普遍印象，並無提供依據以具體改善個別廁所的情況。食環署一直透過不同途徑(例如市民投訴、區議會議員的意見、廁所事務員的建議等)，收集各界對公廁服務的意見。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

106. 委員會從審計署署長報告書第 4.30 段知悉，食環署正安排試用使用者意見收集系統，收集在新的智能廁所系統下每間受監察廁所的使用者的意見。就此，委員會要求食環署提供詳細資料，說明試用該系統的情況，以及食環署會否恢復進行公眾意見調查，以便署方規劃和設置公廁。

107. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 1 月 24 日的函件(附錄 16)中補充，作為智能廁所系統試驗計劃的其中一環，食環署正作出安排，利用使用者意見收集系統收集使用者對受監察廁所的具體意見。透過使用者意見收集系統，食環署將可在一段較長期間內收集使用者對受監察廁所的即時意見。食環署認為，使用者的意見可讓食環署加快回應所發現的問題，並提供重要參考，讓食環署可據此規劃和設置公廁，從而更切合市民的需要。食環署的目標，是因應智能廁所系統的成本效益及試用結果等，於 2020 年制訂具體計劃。

108. 根據審計署署長報告書第 4.34 及 4.35 段，截至 2019 年 6 月，在食環署管理的公廁當中，264 間(33%)獲提供廁所事務員值勤服務。委員會詢問，政府當局曾推出甚麼措施，以改善外判服務承辦商聘用的非技術員工(包括廁所事務員)的工作待遇和保障。

109. **食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2019 年 12 月 11 日的函件(附錄 14)中補充：

- 為落實行政長官在 2018 年 10 月公布有關加強保障非技術員工的新政策，就在 2019 年 4 月 1 日或之後招標採購的街道潔淨服務(當中包括公廁及早廁的潔淨服務)而言，食環署已優化相關的評分制度。技術審核中非技術工人的工資水平比重已由 16% 增至 25%；及
- 在 2019 年 12 月 1 日當天有效的 34 份外判街道潔淨服務合約中，8 份於 2019 年 4 月 1 日或之後進行招標，並採用了經優化的評分制度。就由這些外判服務

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

合約的中標者所僱用的廁所事務員而言，平均承諾每月工資約為 12,810 元，較引進優化評分制度前已招標的其他合約的平均承諾每月工資約 10,610 元高出約 20%。

110. 對於委員會問及廁所事務員的工作更次及工作時數，**食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上回應時表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充，一般而言，廁所事務員有兩個工作更次，早更值勤時數約為 9 小時，夜更約為 6 小時。每間公廁廁所事務員的實際輪更模式和工作時數取決於每間公廁的服務需要，不同廁所或會有不同安排。具體安排會在個別公廁的服務合約中訂明。按合約規定，清潔工人(包括廁所事務員)每天的工作時數不得超過 10 小時。

111. 委員會從審計署署長報告書第 4.39 至 4.41 段知悉，部分獲提供事務員值勤服務的公廁，並沒有根據食環署的《公廁標準設施手冊》<sup>16</sup> 獲提供足夠數目的值勤室或電源插座/風扇。委員會詢問，食環署有何措施改善在公廁內值勤的廁所事務員的工作情況。

112. **食物環境衛生署署長**及**食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充：

- 就所有提供廁所事務員值勤服務的公廁而言，食環署和建築署已完成相關設施的檢討。如情況許可，食環署會在現有值勤室裝設風扇、機械通風設備(如抽氣扇、新鮮空氣入口或吹氣扇)、電源插座、儲物櫃和休息及更衣設施，以改善工作環境。改善值勤室設施遇到的困難，主要在於實地環境和內部間隔所限，未必可以負荷若干設施，例如安裝通風設備。食環署會繼續與建築署合作，在切實可行的範圍內解決各項技術問題；

<sup>16</sup> 食環署在該手冊訂明該署管理的公廁的設置準則。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- 由於獲提供事務員值勤服務但沒有值勤室的現有公廁受實地環境所限，食環署和建築署會在翻新這些公廁時檢討有關情況，務求在切實可行的情況下盡量提供值勤室；及
- 截至 2020 年 1 月 10 日，在只設有一個值勤室的 53 間公廁中，3 間公廁現各設有兩個值勤室(男女廁各一)，46 間公廁的值勤室設於男女廁所事務員可共用的廁所公用地方，其餘 4 間公廁的值勤室現設於男廁或女廁。食環署在翻新上述公廁時，會在技術可行的情況下盡量為男女廁所事務員分別提供值勤室。

113. **建築署署長**在公開聆訊上表示及在其 2020 年 2 月 3 日的函件(附錄 17)中補充，建築署已收到食環署提出為 175 間公廁改善/設置值勤室的要求。經研究後，建築署發現為當中 50 間進行有關工程技術上不可行。至於其餘 125 間公廁，40 間已獲納入優化公廁翻新計劃並正檢視其可行性，85 間已確定其改善/設置值勤室的工程屬技術上可行。在該 85 間公廁當中，20 間的相關工程已完成，另 20 間的工程正在進行，45 間的工程範圍尚待訂定，預計該 65 間公廁的工程將於 2020 年 9 月全部完成。

114. 根據審計署署長報告書第 4.45 段，食環署設有電腦化投訴管理資訊系統，就關乎公廁投訴的資料備存中央紀錄。委員會詢問，食環署有何措施監察並改善投訴處理工作及公廁服務。

115. **食物環境衛生署副署長(環境衛生)黃淑嫻女士**及**食物環境衛生署助理署長(行動)3**在公開聆訊上表示，以及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充：

- 食環署備有一份"處理投訴"的部門通告，載述員工處理投訴時的一般程序和指引；
- 食環署人員會把接獲的投訴輸入投訴管理資訊系統，確保所有投訴均以妥善而具效率的方式處理。督導人員有責任確保個案負責人按照既定的工作程

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

序，適當地處理投訴個案，並把投訴資料妥當及適時記錄在投訴管理資訊系統內。投訴管理資訊系統設有內置提醒及提示功能，協助個案負責人和其上司識別延誤回覆投訴人的個案(例如每月發出管理資訊報告，顯示投訴的逾期處理時間)。督導人員會監察投訴個案的處理進度、查找導致逾期良久個案或個案調查期間長期不採取行動的原因所在，以及向個案負責人提供所需指引/協助，以期盡快完成處理有關個案；

- 逾期良久個案和重複投訴個案已列為食環署總部及分區辦事處內部會議議程的常設討論項目；及
- 食環署已因應審計署的建議開展可行性研究，以提升其投訴管理資訊系統。食環署正在開發一個提升投訴管理資訊系統功能的模擬版面，目標在 2020 年 3 月推出作測試。視乎測試結果，食環署預期，經提升的系統功能暫定於 2020 年第三季推出。

116. 有關審計署署長報告書第 4.58 段，委員會詢問，食環署將如何改善其網站所提供的公廁資料，以及食環署會否考慮開發這方面的流動應用程式。

117. **食物環境衛生署副署長(環境衛生)**在公開聆訊上表示及**食物環境衛生署署長**在其 2020 年 2 月 4 日的函件(附錄 18)中補充，食環署網站現時提供的資料包括公廁的名稱、地址、開放時間、查詢電話號碼及地理位置，以及因維修而須臨時關閉的公廁一覽表。食環署會定期更新網頁，確保提供最新資料。智能電話用戶可以使用流動版網站，瀏覽食環署公廁的資料。有非政府機構已開發流動應用程式，供市民尋找公廁及其他廁所設施。

## E. 結論及建議

### 整體意見

#### 118. 委員會：

##### — 知悉：

- (a) 根據《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)，食物環境衛生署("食環署")可在顧及一般公眾利益下，在認為需要設有廁所<sup>17</sup>的位置，提供和經辦該等廁所，並可在該等廁所安裝所需的一切裝置及用具，以協助前往該等廁所的人，或供其使用；
- (b) 在 2016-2017 年度至 2018-2019 年度期間，新建的公廁有 13 間、重置的公廁有 10 間，而翻新的公廁則有 27 間，這些工程項目的預算工程費用總額為 2 億 8,280 萬元。在 2005 年 2 月至 2014 年 11 月期間，共有 441 間旱廁改建為沖水式廁所，開支總額為 7 億 4,020 萬元。建築署是食環署多項公廁工程項目的主要工務部門；
- (c) 截至 2019 年 6 月，食環署管理全港 798 間設有沖廁系統的公廁和 51 間旱廁；及
- (d) 截至 2019 年 6 月，有 625 間(佔 798 間的 78%)公廁和 31 間(佔 51 間的 61%)旱廁由外判承辦商負責提供潔淨服務，而其餘 173 間(佔 798 間的 22%)公廁和 20 間(佔 51 間的 39%)旱廁則由食環署轄下清潔工人負責提供潔淨服務。2018-2019 年度，食環署在提供公眾潔淨服務方面的開支<sup>18</sup>為 30 億 9,600 萬元；

<sup>17</sup> 食環署並於轄下非全日 24 小時開放的場地提供廁所予公眾使用(例如公眾街市內的廁所)。除食環署外，政府其他部門也會於轄下場地/設施(例如康樂及文化事務署轄下的公園和體育館，以及漁農自然護理署轄下的郊野公園)提供廁所設施予公眾使用。

<sup>18</sup> 提供公眾潔淨服務方面的開支涵蓋清掃和清洗街道、收集家居垃圾，以及管理公眾潔淨設施，例如公廁和垃圾收集站。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

— 強調：

- (a) 雖然本港大部分建築物及活動場所均設有廁所設施，但食環署仍擔當重要且不可取代的角色，須因應市民及旅客的需要，在全港適當地方，24 小時提供免費使用的公廁；
- (b) 公廁旨在滿足市民基本生理需要。若公廁環境有礙觀瞻，衛生情況惡劣，不但會引致公共衛生問題，更有損香港形象。食環署應致力為市民提供運作正常、具成本效益及清潔衛生的公廁；及
- (c) 公廁是社區基礎設施的一部分，食環署應制訂全面的計劃，確保建造、重置及翻新公廁的項目須因應社會變遷與時並進，同時配合社區的規劃與發展，並因應每個地區的特色切合個別地區的需要；

— 對下述情況深表關注：食環署在未能掌握必需數據(尤其是能反映市民需要的數據)的情況下而沒有全盤規劃公廁的建造、重置及翻新工作；這可見於以下情況：

- (a) 雖然食環署的《公廁標準設施手冊》已說明該署會考慮在旅遊景點，以及預計使用率高而附近其他廁所設施不足的地點設置公廁，但食環署卻沒有制訂指引說明如何應用上述準則；
- (b) 食環署以人手點算方式記錄公廁使用人次，以計算公廁使用率，而有關使用率屬設置及管理公廁工作的主要考慮準則之一，包括評估是否有需要新建及重置公廁，以及如何調配資源以提供潔淨服務。然而，該署並沒有就人手點算工作擬備書面指引；
- (c) 食環署會優先建造、重置及翻新位於旅遊景點的公廁，但沒有準則界定某些公廁是否位處旅遊景點。在 2018 年之前，該署並無定期就旅遊景點公廁的翻新規劃諮詢旅遊事務署或旅遊業其他持份者；及

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (d) 食環署在沒有參考任何海外做法或本地指引和規例的情況下，把男女廁格比例設定為 1:2，作為該署就公廁的建造、重置和翻新規劃工作的一般指引；
- 對下述情況深表關注及失望：食環署曾於 2004 年至 2008 年期間進行 3 次調查，以收集公眾對公廁的意見及有關公廁使用率的數據，但在 2008 年之後便沒有再進行同類調查；
  - 知悉食環署已因應公廁廁格和尿廁使用情況和男女使用者比例的最新資料，主動檢討設置衛生設備(包括尿廁)的情況；
  - 對下述情況深表關注及失望：食環署做法落後，未能利用先進科技更妥善管理公廁；這可見於以下情況：
    - (a) 在 2019 年之前，食環署一直沿用結合實際點算和估算的方式以人手進行點算，從而收集有關公廁使用率的數據；
    - (b) 由食環署轄下清潔工人提供潔淨服務的公廁，有關標準巡查紀錄是以人手填寫的表格記存，容易出錯；及
    - (c) 食環署仍未開發本身的電腦化系統，以管理公廁的維修保養要求，導致食環署與建築署的有關數據紀錄有出入。<sup>19</sup> 上述情況亦影響到食環署分析該等要求模式的工作；
  - 知悉：
    - (a) 自 2019 年起，食環署一直使用紅外線感應器，並試用智能廁所系統連固定雷射定距感應器，以收集更準確、全面和有用的數據，用作分析公廁的使用率；及

<sup>19</sup> 建築署是食環署進行維修保養工程的主要保養代理人。建築署設有電腦化系統，記錄來自政府其他部門(包括食環署)的維修保養要求。



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (b) 食環署正開發流動應用程式，讓前線人員透過流動裝置記錄公廁損壞的詳細情況，並即時把維修保養要求傳送到建築署或機電工程署<sup>20</sup>跟進。首批應用程式功能已於 2019 年 11 月供 3 個分區試用；
- 對下述情況深表關注及失望：對承辦商進行公廁工程項目監管不力，只會令工程延誤問題惡化；這可見於審計署署長報告書發現的以下事件：
- (a) 從審計署署長報告書第 3.7 段的個案一可見，重置某公廁(公廁 F)項目的建造工程延誤約 8 個月才竣工，原因在於承建商資源不足、表現未如理想和施工進度緩慢；
- (b) 食環署自 2000 年起每年推行公廁翻新計劃，但在 2018-2019 年度之前，每年獲准進行翻新工程的公廁為數甚少。截至 2019 年 8 月，在獲批撥款後於 2011-2012 年度至 2018-2019 年度間納入公廁翻新計劃的 160 間公廁當中，有 84 間(佔 160 間的 52.5%)的工程尚未完成，而在該 84 間公廁當中，有 44 間(52%)早於 2011-2012 年度至 2015-2016 年度期間已獲納入公廁翻新計劃。從審計署署長報告書第 3.9 段的個案二可見，為吸納社區意見，政府當局用於公廁 G 設計工作的時間長達超過 3 年(由 2014 年 7 月至 2017 年 11 月)；及
- (c) 食環署自 2005 年 2 月起推行一項計劃，分 7 期把旱廁改為沖水式廁所。根據 2007-2008 年度的《施政綱領》，政府當局的目標是分階段將所有旱廁改為沖水式廁所，並於 2012-2013 年度完成。截至 2019 年 6 月，本港仍有 51 間旱廁；

<sup>20</sup> 食環署已就公廁機械設備的維修保養服務(例如乾手機故障)與機電工程營運基金簽訂服務水平協議。如屬機械設備的損壞，食環署會向機電工程署匯報損壞情況，以進行修理。

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

---

— 知悉：

- (a) 根據 2019-2020 年度財政預算案，政府當局會在優化公廁翻新計劃下增撥款項約 6 億元。因此，當局會為食環署及建築署提供額外資源，協助加快翻新公廁；及
- (b) 食環署及建築署已推行改善措施，加快推行標準翻新項目，而由 2019-2020 年度起，加快的時間表將適用於優化公廁翻新計劃下的工程項目；

— 促請食環署：

- (a) 主動進行調查，利用可靠的方法/渠道收集市民對公廁的意見及有關公廁使用率的數據，並與相關政府部門及旅遊事務署密切聯繫，以制訂設置公廁的政策和計劃；
- (b) 定期檢討該署考慮設置新公廁/重置現有公廁的指引及準則，以切合市民不斷轉變的需要；及
- (c) 改善就日後公廁項目進行公眾諮詢的過程，以盡量減少工程延誤；

— 促請建築署密切監察公廁項目的工程進度，以及顧問工程公司和承建商的表現，特別是翻新工程的進度，並採取措施及時完成工程，以減少對社區人士造成不便；及

— 促請食環署及建築署參考海外經驗和做法，以探討並加強利用新科技改善公廁服務及加快進行公廁工程項目。

## 具體意見

### 119. 委員會：

#### 公廁的規劃和設置

##### 一 對以下情況深表關注及失望：

- (a) 在設有紅外線感應器以點算使用人次的 149 間公廁當中，有 93 間(62%)經人手點算(食環署在 2018 年或之前採用的點算方式)與經紅外線感應點算所得的使用率有頗大差異。就大埔的某間公廁而言，人手點算結果顯示其使用率屬高(平均每日使用人次介乎 1 000 至 1 999)，但經紅外線感應點算得出的使用率則屬低(平均每日使用人次為 91)；
- (b) 截至 2019 年 6 月，在由食環署管理的 798 間公廁當中，有 421 間(53%)不符 1:2 的男女廁格比例(即女廁廁格少於這比例下要求的數目)，而當中有 360 間(佔 421 間的 86%)公廁是在食環署採用上述比例後建造或翻新。就衛生設備(即同時計算廁格和尿廁)而言，在 2016-2017 年度至 2018-2019 年度期間新建或重置的 23 間公廁當中，有 16 間(70%)的女性衛生設備數目較男性衛生設備為少；
- (c) 鑒於受到實地環境的固有限制，以及市民普遍存有"各家自掃門前雪"的心態，食環署只能通過使用更具效率的設施/裝置，增加廁所使用者的流動率，以緩解部分旅遊景點公廁不足的問題；
- (d) 截至 2019 年 6 月，在食環署管理的公廁中，有 418 間(佔 798 間的 52%)沒有設置暢通易達而無分性別的廁所，另 138 間(佔 798 間的 17%)在過去 10 年內並沒有納入公廁翻新計劃，當中包括 29 間(佔 138 間的 21%)使用率高的公廁；及

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (e) 當局現時在 145 個地點設有流動廁所，而部分地點已設置流動廁所一段長時間，當中最長的已設置 15 年；

— 知悉：

- (a) 食物環境衛生署署長同意審計署在審計署署長報告書第 2.9、2.19、2.30、2.42 及 2.58 段提出的建議；及
- (b) 建築署署長同意審計署在審計署署長報告書第 2.19(a)、2.42(a)及 2.58(a)段提出的建議；

公廁工程項目的管理

— 對以下情況深表關注及失望：

- (a) 食環署在 2016-2017 年度至 2018-2019 年度期間提出 7 個建造或重置公廁的項目，該等項目較各自原定目標完工日期遲約 1 個月至 11 個月才竣工；
- (b) 從審計署署長報告書第 3.9 段的個案二可見，截至 2019 年 10 月，某公廁(公廁 G)的翻新工程在獲批撥款後 8 年仍未完成。該項目的顧問工程公司於 2015 年 4 月告知建築署，根據所得資料和目測視察，公廁 G 的翻新計劃在結構上是可行的。在 2018 年 9 月，即工程展開一個月後，承建商發現結構磚牆狀況欠佳，翻新工程因結構安全問題而需要暫停；及
- (c) 就旱廁改建計劃第七期工程而言，建築署發出 135 份施工令，以進行改建工程和原址翻新工程，但在該 135 份施工令中，有 119 份(88%)施工令的實際完工日期較原定目標完工日期為遲，最長延誤 15 個月。從審計署署長報告書第 3.22 段的個案三可見，把旱廁改為沖水式廁所(公廁 H)的水管接駁工程，自公廁 H 開放以來接

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

近 5 年時間，一直並非完全符合《水務設施條例》(第 102 章)；

— 知悉：

- (a) 公廁 G 的工程已在 2019 年 11 月 29 日完成；
- (b) 建築署署長同意審計署在審計署署長報告書第 3.13 至 3.15、3.26 及 3.27 段提出的建議；及
- (c) 食物環境衛生署署長同意審計署在審計署署長報告書第 3.14、3.15 及 3.27 段提出的建議；

公廁的管理

— 對以下情況深表關注及失望：

- (a) 審計署選定了食環署 4 個分區環境衛生辦事處(即中西區環境衛生辦事處、旺角區環境衛生辦事處、油尖區環境衛生辦事處和元朗區環境衛生辦事處)，審查該等辦事處在 2018 年 1 月至 2019 年 6 月期間巡查公廁的紀錄；就該等辦事處而言：
  - (i) 中西區環境衛生辦事處及元朗區環境衛生辦事處行使了食環署指引中的酌情權，分別調低了 1 間公廁及 103 間由旱廁改建而成且通常位於偏遠地區的公廁的日常巡查頻率；
  - (ii) 旺角區環境衛生辦事處及元朗區環境衛生辦事處日常巡查的實際次數，較原定巡查次數分別少 11% 和 24%。巡查次數少於原定次數的原因包括：職員忘記把巡查報告輸入電腦化合約管理系統(食環署開發合約管理系統以處理多項工作，包括方便署方監察承辦商的表現)、出現職位空缺，以及將人力資源重行調配至其他工作；
  - (iii) 就中西區環境衛生辦事處而言，19% 的日常巡查結果只在人手填寫的巡查表格中記錄，

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

---

而沒有記錄在合約管理系統內。此外，就有事務員值勤服務的公廁而言，只有 2% 的巡查結果有按照食環署規定，記錄在特定的巡查報告內；

- (iv) 沒有備存要求潔淨服務承辦商維修保養的紀錄；
  - (v) 至於向保養代理人提出的要求，中西區環境衛生辦事處及元朗區環境衛生辦事處均採用電腦化工作表，而旺角區環境衛生辦事處及油尖區環境衛生辦事處則利用人手紀錄冊記錄所提出的要求和工程進度。此外，按建築署的紀錄(2 026 宗)與食環署的紀錄(1 911 宗)，兩者的維修保養要求數字相差 115 宗；及
  - (vi) 審計署分別於 2019 年 5 月和 6 月再到該 4 個分區環境衛生辦事處管理的 30 間公廁進行兩輪實地視察，並發現：
    - 部分公廁的衛生情況和潔淨程度欠佳；
    - 部分公廁有大量損壞設施，涉及不同種類的損壞情況。在 2019 年 6 月的實地視察中，審計署發現某一公廁有 29 個損壞項目，涉及 6 類損壞情況；及
    - 在 2019 年 5 月實地視察中發現的損壞項目中，有 181 個在 2019 年 6 月的實地視察中仍未獲處理，包括 150 個理應在接獲食環署人員知會後 24 小時內由潔淨服務承辦商修理的小型維修項目；
- (b) 就根據相關街道潔淨服務合約將潔淨服務外判予承辦商的公廁和旱廁而言，食環署高層管理人員沒有定期收到關於潔淨程度和設施狀況的管理資訊，作監察承辦商表現之用；

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

---

- (c) 食環署於 2019 年 3 月接獲建築署的查詢後發現，有 19 項原應由潔淨服務承辦商處理的公廁維修保養要求錯誤轉介予建築署；
- (d) 轉介保養代理人處理的公廁和旱廁設施損壞項目的數目，在 2015 年至 2018 年間增加了 33%，但同期公廁和旱廁數目只增加了 1%。在 2015 年 1 月至 2019 年 6 月期間，有 6 間公廁的維修保養要求每年平均達 89 至 128 宗；
- (e) 使用率高或位於旅遊景點的公廁理應有廁所事務員值勤服務。然而，截至 2019 年 6 月，有 24 間使用率高的公廁及 5 間位於旅遊景點的公廁沒有事務員值勤服務，但 77 間使用率不高或並非位於旅遊景點的公廁卻有事務員值勤服務；
- (f) 截至 2019 年 6 月，在 264 間有事務員值勤服務的公廁中，有 33 間(13%)不設值勤室。在設有值勤室的其餘 231 間(87%)公廁中，有 53 間只設有一個值勤室(即男廁廁所事務員與女廁廁所事務員可能需要共用值勤室)，而 178 間則沒有在值勤室內設置電源插座、風扇或抽氣扇；
- (g) 食環署在 2018 年 1 月至 2019 年 4 月期間完成處理 3 759 宗投訴個案，當中有 614 宗(16%)個案需時 1 個月以上至 12 個月才完成處理；
- (h) 食環署的電腦化投訴管理資訊系統沒有專用欄目記錄投訴所涉公廁名稱，而食環署也沒有借助電腦系統的"標題"欄目來分析投訴性質；
- (i) 食環署已把公廁資料和位置圖上載至其網站，但截至 2019 年 8 月，雖然當時有 27 間公廁正關閉以進行翻新工程，食環署卻沒有將這些公廁關閉的資料上載至其網站；及
- (j) 審計署到中西區 10 間公廁進行實地視察，發現當中 4 間公廁沒有指示牌；及

食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

---

— 知悉：

(a) 食環署會：

- (i) 檢討有關公廁(包括由旱廁改建和使用率低的公廁)巡查頻率的指引；
- (ii) 利用改良的合約管理系統<sup>21</sup>以杜絕舊有系統的使用問題(即巡查人員不恰當地輸入資料)，並提醒屬下人員嚴格遵從指引，把資料妥為輸入合約管理系統；
- (iii) 提醒屬下人員每月檢查維修工程通知單，觀察公廁內有否任何特定類別設施的維修通知單數目異常或突然增加，並向分區管理層呈報，以便採取所需的跟進行動；
- (iv) 繼續與建築署聯繫，如情況許可，為現有的廁所事務員值勤室提供值勤服務的相關設施；
- (v) 探討可否提升食環署的投訴管理資訊系統，以及加強對投訴的分析工作，以監察和改善公廁服務；
- (vi) 進行檢討，以改善其網站提供的資料(例如廁所的類別及某些廁所已關閉)；及
- (vii) 按情況所需就設置和改善公廁指示牌諮詢路政署；

---

<sup>21</sup> 2019年11月，食環署全面推行改良的合約管理系統，以：(a)協助管理主要外判服務；(b)通過新工作流程和合約管理系統的其他功能，提升運作效率，以支援實地巡查和合約管理工作；(c)通過在線存取參考材料和提升合約管理系統的查詢/報告功能，更有效地分享和檢索合約管理資料；(d)通過合約管理系統提供更及時和全面的環境衛生服務合約管理資訊，以供參考；及(e)推廣環保辦公室，減少列印和儲存紙張文件。



食物環境衛生署規劃、設置和管理公廁的工作

- (b) 建築署會：
- (i) 分析維修要求，並與食環署緊密聯繫，到已老化的公廁進行聯合調查，以採取措施，解決導致須予維修保養的公廁損壞項目有所增加的問題，並會將有關設施管理工作的觀察結果告知食環署；
  - (ii) 與食環署緊密聯繫，進行聯合調查，以確定食環署與建築署的公廁維修保養紀錄有差別的原因；及
  - (iii) 作為保養代理人之一，就食環署開發電腦化系統向該署提供適當支援，確保該系統與建築署用於呈報和監察維修保養要求的系統接軌；
- (c) 食物環境衛生署署長同意審計署在審計署署長報告書第 4.31、4.42、4.53 及 4.62 段提出的建議；及
- (d) 建築署署長同意審計署在審計署署長報告書第 4.31(f)及 4.42(c)段提出的建議。

**跟進行動**

120. 委員會希望政府當局繼續向其報告落實委員會及審計署各項建議的進展。